

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Menurut penelitian berjudul "Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Pelayanan Informasi Publik di Kecamatan Bojong Gede", dapat disimpulkan bahwa penggunaan Instagram sebagai alat komunikasi publik telah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap cara masyarakat mendapatkan informasi. Studi ini menemukan bahwa efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan orientasi hasil adalah beberapa ciri dari teori manajemen publik baru (NPM).

a. Efisiensi

Dibandingkan dengan pendekatan konvensional, seperti selebaran atau pengumuman yang dikirim secara langsung, aplikasi Instagram Kecamatan Bojong Gede menunjukkan hasil yang lebih baik. Informasi dapat didistribusikan dalam hitungan menit dan menjangkau lebih banyak orang tanpa biaya yang signifikan. Instagram memungkinkan masyarakat mengakses data mereka kapan saja dan di mana saja, tanpa harus pergi ke kantor kecamatan. Selain itu,



penyampaian informasi yang lebih cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat dapat dicapai dengan memanfaatkan fitur seperti Instagram Stories dan Feed.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa masalah. Ini terutama terkait dengan kecepatan tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan warga karena keterbatasan sumber daya manusia yang bertanggung jawab untuk mengelola akun media sosial. Dengan jumlah pengikut akun Instagram kecamatan yang meningkat, masalah konsistensi dan responsivitas harus diperhatikan.

b. Efektivitas

Instagram telah terbukti membantu pemerintah kecamatan dan masyarakat berkomunikasi dengan lebih baik. @kecamatanbojonggede akun resmi memiliki banyak pengikut, menunjukkan bahwa penduduk sangat tertarik untuk mendapatkan informasi melalui platform ini. Pengumuman administratif, jadwal pelayanan publik, dan acara pemerintah kecamatan adalah bagian dari informasi yang disampaikan. Responden menunjukkan bahwa mereka lebih mudah mendapatkan informasi, terutama tentang perubahan kebijakan, layanan publik, dan pengumuman penting seperti informasi kebencanaan atau perubahan jadwal administrasi.

Selain itu, penghargaan sebagai Juara 1 Pengelola Media Sosial Kecamatan Tingkat Jawa Barat tahun 2024 menunjukkan tingkat keberhasilan kecamatan dalam menggunakan media sosial sebagai sumber informasi publik yang terpercaya. Instagram masih belum efektif karena ada masyarakat yang kurang aktif menggunakan media sosial sebagai sumber informasi. Oleh karena itu, untuk menjangkau lebih banyak pengguna, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas.

c. Akuntabilitas

Kecamatan Bojong Gede telah menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan media sosial. Untuk memastikan bahwa masyarakat selalu menerima informasi yang paling akurat, informasi ini diperbarui secara berkala dari dinas yang relevan. Warga juga dapat menyampaikan keluhan dan pertanyaan

langsung kepada pihak kecamatan melalui fitur interaktif seperti komentar dan Direct Message (DM), yang kemudian ditindaklanjuti oleh administrator media sosial. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat pada layanan publik. Instagram sebenarnya telah digunakan oleh banyak warga untuk menyampaikan pendapat mereka dan mencari solusi atas masalah mereka dengan layanan publik. Namun, responsivitas dan keterbatasan tenaga pengelola masih menjadi masalah, yang menyebabkan pertanyaan atau keluhan membutuhkan waktu lebih lama untuk dijawab. Oleh karena itu, perlu terus meningkatkan akuntabilitas manajemen media sosial dengan memperkuat sumber daya manusia yang bertanggung jawab atas komunikasi digital.

d. Orientasi Hasil

Instagram, sebagai alat komunikasi publik di Kecamatan Bojong Gede, telah membantu masyarakat lebih terlibat dalam pemerintahan dan mendapatkan informasi. Masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang layanan publik, jadwal administrasi, dan kebijakan kecamatan tanpa harus mengunjungi kantor kecamatan secara langsung. Penggunaan desain visual dan infografis yang memudahkan pemahaman membuat informasi yang disajikan di media sosial lebih menarik. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi, tetapi juga menjadi ruang partisipatif di mana orang dapat mengkritik, menanggapi, dan menyarankan pemerintah. Dengan demikian, terjadi komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah kecamatan, yang memungkinkan layanan transparan dan perbaikan berkelanjutan.

Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal variasi konten, kecepatan respons, dan cara penyajian informasi yang lebih sistematis. Salah satu cara untuk melakukan peningkatan ini adalah dengan menggunakan fitur "Highlight" untuk menyusun informasi penting agar lebih mudah diakses. Pemerintah kecamatan dapat lebih aktif menilai penggunaan media sosial mereka

untuk meningkatkan orientasi hasil. Mereka juga dapat mengubah metode komunikasi mereka untuk lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram Kecamatan Bojong Gede telah memberikan manfaat yang signifikan kepada masyarakat dalam hal akses ke informasi publik. Namun, upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan interaksi, mempercepat tanggapan, dan memperluas jangkauannya ke seluruh masyarakat untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Kecamatan Bojong Gede dapat memperkuat fungsinya sebagai penyedia informasi publik yang andal dan akuntabel dengan memaksimalkan teknologi digital dan melakukan inovasi dalam pengelolaan konten.



5.2 **Saran**

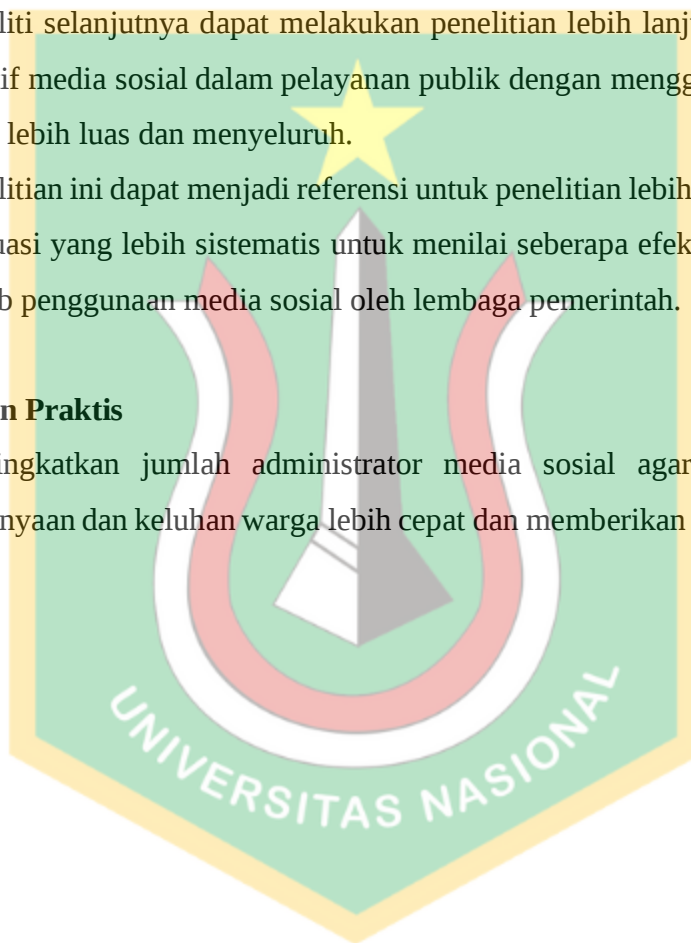
Menurut temuan penelitian, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja penggunaan Instagram dalam pelayanan informasi publik Kecamatan Bojong Gede:

5.2.1 **Saran Teoritis**

- a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang seberapa efektif media sosial dalam pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan yang lebih luas dan menyeluruh.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang teknik evaluasi yang lebih sistematis untuk menilai seberapa efektif dan bertanggung jawab penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah.

5.2.2 **Saran Praktis**

- a. Meningkatkan jumlah administrator media sosial agar respons terhadap pertanyaan dan keluhan warga lebih cepat dan memberikan pelatihan rutin bagi



tim pengelola media sosial tentang strategi komunikasi digital dan pelayanan publik berbasis media sosial.

- b. Menggabungkan Instagram dengan platform komunikasi lain seperti grup WhatsApp warga atau website resmi kecamatan agar lebih banyak orang dapat mengakses informasi dan melakukan kampanye digital.

